UWV Jaarplan 2014

Inhoudsopgave

Voorwoord

De uitvoering van taken door UWV staat onder grote druk. De economische recessie zorgt voor een sterke toename van het beroep op de WW, tot naar verwachting meer dan 850.000 aanvragen in 2014. Ook in 2014 staan we dus weer voor de uitdaging om een toenemend aantal klanten adequate dienstverlening te blijven bieden.
De taakstellingen van opeenvolgende kabinetten noodzaken ons tegelijkertijd om in 2014 en de jaren daarna onze dienstverlening, onze werkprocessen en onze uitvoeringsorganisatie ingrijpend verder aan te passen. Verdere digitalisering van de dienstverlening en automatisering van de werkprocessen, vereenvoudiging van regelgeving en versobering van de uitvoering moeten invulling geven aan een forse structurele reductie van de uitvoeringskosten. In 2014 zal UWV voor € 129 miljoen bezuinigen. In de periode 2012-2018 bezuinigen we in totaal circa € 580 miljoen; in 2018 omvat de (structurele) begroting van UWV daardoor circa € 1,3 miljard. Bij dit alles staan wij voor de opgave om beleidsmaatregelen van het vorige en huidige kabinet én voornemens uit het Sociaal Akkoord uit te voeren. Met de komende beleidsveranderingen houden wij al rekening in dit jaarplan. De voornemens uit het Sociaal Akkoord zijn zeer ambitieus, maar nog onvoldoende uitgewerkt in concrete wetsvoorstellen en noodzakelijke lagere regelgeving om ons nu al een goed beeld te kunnen vormen van de uitvoerbaarheid ervan en de gevolgen voor onze organisatie.

Klanten kunnen van ons niet altijd die mate van ondersteuning krijgen die zij wensen. We gaan ervan uit dat veel klanten met de informatie op onze websites en met onze online faciliteiten in staat zullen zijn hun weg in de sociale zekerheid en op de arbeidsmarkt te vinden. Binnen het beperkte budget dat ons ter beschikking staat, richten we ons specifiek op de klanten voor wie de inzet van de beschikbare middelen het meeste rendement oplevert. Onze basisdienstverlening blijft echter voor iedereen, veelal ook weer in een digitale vorm, beschikbaar. Omdat we onze medewerkers selectiever moeten inzetten, zullen burgers zaken met ons moeten doen op een manier die hun niet altijd past. We realiseren ons dat dit kan leiden tot een bredere kloof tussen UWV als overheidsuitvoerder en de burgers die een beroep doen op de overheid. Omdat nieuwe beleidsvoornemens vaak nog worden bijgesteld en vervolgens met grote snelheid tot uitvoering moeten worden gebracht, kan de aandacht voor eenvoud en begrijpelijkheid in het gedrang komen. Bij te ingewikkelde regelgeving is er een groot risico op fouten in de uitvoering en vervolgens ook op klachten en bezwaar- en beroepszaken. Wij zullen er nadrukkelijk op blijven letten dat alle nieuwe regelgeving begrijpelijk is voor de burger en eenvoudig en efficiënt (dit wil zeggen geautomatiseerd) uit te voeren door UWV.

De steeds verdergaande automatisering van onze bedrijfsvoering en digitalisering van onze dienstverlening, en daarbovenop de opeenvolgende beleidswijzigingen vergroten de druk op onze ICT-capaciteit. ICT wordt daarmee een nog crucialere factor in onze bedrijfsvoering. Het is de uitdaging om enerzijds in een hoog tempo de systemen aan te passen op nieuwe wet- en regelgeving en geautomatiseerd te werken, en anderzijds de stabiliteit en gebruiksvriendelijkheid van systemen te garanderen. Daarom zal UWV ook in 2014 voortdurend aandacht moeten besteden aan een goede beheersing van de ICT-veranderingen. Het bewaken van een goede en realistische releaseplanning is hier een onderdeel van. Stabiliteit en performance-issues hebben daarbij prioriteit boven nieuwe functionaliteiten.

UWV loopt in de publieke sector voorop als het gaat om de overgang van face-to-face dienstverlening naar digitale dienstverlening. Hiermee draagt UWV bij aan de door het ministerie van BZK geformuleerde doelstelling om in 2017 volledig digitale dienstverlening aan de burger aan te bieden. Veel klanten waarderen de digitale mogelijkheden maar anderen hebben er moeite mee, ook door het tempo waarin een en ander plaatsvindt. Doordat UWV ook internationaal voorop loopt in deze ontwikkeling is het soms zoeken naar de juiste oplossingen en lastig te beoordelen wat in welk tempo gerealiseerd kan worden. Dat wordt zichtbaar in de technische problemen die zich helaas met enige regelmaat voordoen op onze websites werk.nl en uwv.nl. Wij houden er ernstig rekening mee dat deze problemen tot in 2015 zullen voortduren.

We zoeken actief de samenwerking met gemeenten, uitzendorganisaties en organisaties van werkgevers en werknemers in regio's en sectoren. Onze kennis en expertise willen we, zeker waar de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van wettelijke taken tussen overheden en van publieke naar private partijen verschuift, ook beschikbaar stellen aan gemeenten, provincies en andere uitvoeringsorganen. Met de medezeggenschap en de cliëntenraden zoeken we actief overleg, we spreken met hen over de ontwikkelingen in onze organisatie en onze dienstverlening.

Kortom: 2014 wordt voor UWV een jaar vol uitdaging. Het blijft hard bergop fietsen en we zullen af en toe meer dan een tandje moeten bijschakelen. Desondanks is het onze ambitie in 2014 ons prestatieniveau te handhaven op het in 2013 bereikte niveau.

Raad van Bestuur

1. Beleidsprioriteiten in 2014

Voor 2014 onderscheiden wij de volgende beleidsprioriteiten.

1.1. Verdere versobering, digitalisering en vereenvoudiging

We staan voor de opgave de financiële taakstellingen te realiseren die opeenvolgende kabinetten sinds 2010 aan UWV hebben opgelegd. In 2014 geven we daarom verder invulling aan versobering van de organisatie c.q. efficiencymaatregelen, invoering van vormen van digitale dienstverlening en een eenvoudiger, meer geautomatiseerde en daardoor goedkopere uitvoering van de werkprocessen. Aan de financiële taakstellingen is (op papier) invulling gegeven, maar daarmee zijn ze nog niet gerealiseerd. Er is wijziging van wet- en regelgeving nodig om tot een vereenvoudigde en goedkopere uitvoering te komen. Bij wijzigende wetgeving is het telkens weer de vraag of deze tijdig beschikbaar zal zijn en of deze ook uitvoerbaar is. Daardoor is het niet zeker of de ingeschatte besparingen daadwerkelijk de beoogde omvang zullen hebben.

1.2. Beleidswijzigingen als gevolg van het regeerakkoord en het Sociaal Akkoord

Op 1 januari 2014 treedt de premiedifferentiatie WGA en ZW in werking. Dit vergt van UWV het nodige op het punt van informatievoorziening, monitoring en uitvoering.

De inwerkingtreding van de Participatiewet op – naar verwachting – 1 januari 2015 heeft voor UWV grote gevolgen. Een belangrijk deel van de Wajongpopulatie waarvoor UWV nu nog verantwoordelijkheid draagt (voor de inkomensvoorziening en de arbeidstoeleiding), zal vanaf 2015 worden overgedragen aan gemeenten. Dit is een ingewikkelde operatie, waarbij ons er alles aan gelegen is dat de betrokkenen op een zorgvuldige en warme manier worden overgedragen aan gemeenten.
Voorafgaand aan de overdracht voeren we een omvangrijke herbeoordelingsoperatie uit. De herbeoordelingen en de overdracht van Wajongers aan gemeenten zullen in 2014 worden voorbereid.

De aanpassingen van de WW en het ontslagrecht hebben in 2014 voor de uitvoering nog geen gevolgen. Wel zullen deze stelselherzieningen al het nodige aan voorbereiding vragen.

1.3. Samenwerking realiseren met andere partijen in de uitvoering

Samenwerking met gemeenten is voor UWV een belangrijk thema. UWV en gemeenten dragen verantwoordelijkheid voor mensen met vergelijkbare problemen. Ze zijn afhankelijk van een uitkering, het is nodig hun arbeidsvermogen vast te stellen en ze kunnen niet op eigen kracht werk vinden. Mensen die tot deze groepen behoren, hebben vaak met zowel UWV als de gemeente te maken. Om te komen tot een efficiënte en doelmatige uitvoeringsstructuur in de sociale zekerheid is het nodig dat UWV en gemeenten elkaars schaalvoordelen en in de uitvoering aanwezige expertise benutten. Alleen dan zullen bijvoorbeeld werkgevers de dienstverlening van UWV en gemeenten als complementair aan elkaar en goed op elkaar afgestemd ervaren.
Om de mogelijkheden voor onze klanten om (weer) aan de slag te komen te vergroten, werken we in de uitvoering ook nauw samen met de uitzendbranche en met organisaties van werkgevers en werknemers in regio's en sectoren.

1.4. Invulling geven aan integraal handhavingsbeleid

In 2014 zal UWV enkele businesscases beproeven die als insteek hebben om uitkeringsgerechtigden aan te spreken op hun verantwoordelijkheden en om actief te monitoren of zij hun verplichtingen nakomen. Deze aanpak moet leiden tot een snelle(re) uitstroom naar arbeid en verkleining van het beslag op uitkeringsgelden. Hiermee geeft UWV invulling aan oproepen uit het regeeerakkoord. Net als voor de afgelopen jaren heeft UWV ook voor het jaar 2014 een apart jaarplan handhaving opgesteld.

1.5. Sturing op ICT-ontwikkelingen

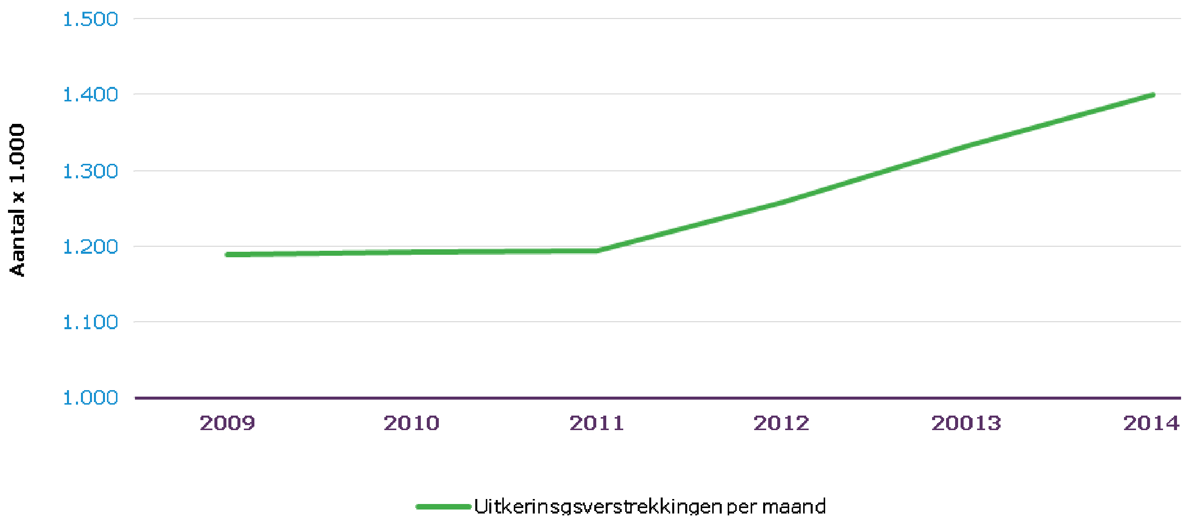
Vereenvoudiging van regelgeving, nieuw beleid, digitale dienstverlening en toenemende klantstromen leggen, naast het al omvangrijke reguliere onderhoud, een groot beslag op de beschikbare verandercapaciteit. Dit vergt een heldere prioritering en strakke sturing op de wijzigingen in onze ICT-applicaties en onze ICT-infrastructuur.

2. Kerncijfers en prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Kerncijfers	Realisatie 2012	KPI's	Norm 2013	Realisatie 2013 t/m aug.	Norm 2014
Voorkomen van uitkeringsinstroom /	Gemiddeld aantal lopende vangnet-Ziektewetuitkeringen	99.600	Percentage uitstroom uit Ziektewet binnen 104 weken	91,5%	89,9%	90,0%
Preventie WIA-instroom uit Ziektewet			Percentage werkende vangnetters na 13 weken ziekte	10,0%	12,9%	10,0%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Aantal uitkeringsaanvragen WW	593.000	Percentage rechtmatigheid	99%	99%	99%
	Aantal uitkeringsaanvragen arbeidsongeschiktheidswetten	83.900	Tijdigheid eerste betaling voor:			
	Aantal uitkeringsaanvragen Ziektewet	260.400	WW binnen 4 weken na ingang recht	90%	98%	90%
	Aantal uitkeringsaanvragen Wazo	159.000	Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	91%	85%
	Aantal sociaal-medische beoordelingen	79.800	WIA binnen 4 weken na ingang recht	80%	90%	80%
	Aantal betalingen	16,3 miljoen	Wajong binnen 18 weken na uitkeringsaanvraag	80%	95%	80%
	Opgespoorde fraude	54,6 miljoen euro				
	Gemiddeld schadebedrag fraude	1.493 euro				
	Aantal boetes in verband met fraude	34.900				
	Percentage oninbare fraudevorderingen (afgeboekt)	Nieuw				
	Aantal mutaties in uitkeringen	15,4 miljoen				
Bemiddeling en bevorderen re-inte-	Werkzoekenden WW en WWB gebruik makend van e-dienstverlening	312.040	Arbeidsuitstroom WW	200.000	158.400	200.000
gratie / uitstroom uitkeringsgerech-	Werkzoekenden WW gebruik makend van intensieve dienstverlening	230.521	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met soll.plicht WW	90%	63%	75%
tigde werkzoekenden en werkgevers	Werkzoekenden die passend werkaanbod hebben ontvangen	5.793	Plaatsingspercentage AG (gestart in 2011)	31%	37%	31%
	Opgelegde maatregelen i.v.m.overtreding inspanningsplicht	62.500	Aantal geplaatste Wajongers	6.500	4.800	6.500
	Bij UWV geregistreerde WWB'ers	per 2014	Tijdigheid beslissing Wajong met participatieplan	85%	93%	85%
	Gepubliceerde cv's (werk.nl) van werkzoekenden met WWB-indicatie	per 2014	Kwaliteit e-dienstverlening/werk.nl	Nieuw	Nieuw	6,0
	Sociaal-medsiche herbeoordelingen	27.600				
	Aantal unieke cv's op werk.nl	396.060				
	Aantal op werk.nl actieve werkgevers	52.000				
	Aantal werkgevers waarmee een landelijk convenant is afgesloten	30				
	Aantal beschikbaar gestelde vacatures	1,0 miljoen				
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten	7,1 miljoen	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	6,9	7,0
	Aantal contacten via Werkmap	18,8 miljoen	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,2	6,3
	Aantal poststukken	30,1 miljoen	Klachtintensiteit	0,4%	0,3%	0,4%
			Bezwaarintensiteit	3,0%	2,8%	3,0%
Efficiency uitvoering	Index uitvoeringskosten per aanvraag (2010 = indexjaar 100)	80,5	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	89%	≤100%
	Index uitvoeringskosten per continuering (2010 = indexjaar 100)	76,8	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	80%	≤100%
	Totaal van de uitvoeringskosten	1.784 miljoen euro	Realisatie voorzieningen binnen budget	≤100%	74%	≤100%
	Aantal fte's	16.600				
Efficiency gegevensverwerking	Aantal ontvangen loonaangifteberichten	8,25 miljoen	Percentage gegevensleveringen conform overeenkomst	90,0%	97,3%	90,0%
	Aantal gegevensleveringen aan derden	1.242				
	Aantal raadplegingen via SuwiNet-Inkijk	19,4 miljoen				
	Aantal raadplegingen website digitaal verzekerden bericht	176.441				

3. Uitkeren

Aantal uitkeringsverstrekkingen



N.B. Deze cijfers betreffen WW, WIA, WAO, WAZ, Wajong en vangnet-ZW. Wet arbeid en zorg (Wazo) en Toeslagenwet (TW) zijn niet inbegrepen.

3.1. Activiteiten in 2014

UWV wil uitkeringen op een efficiënte, tijdige en rechtmatige manier verstrekken. De divisie Uitkeren verstrekt maandelijks aan ruim 1,3 miljoen uitkeringsgerechtigden een inkomen. Op jaarbasis worden zo'n 16 miljoen betalingen verricht en 1,2 miljoen beslissingen genomen over het recht, de duur en de hoogte van een uitkering.
Als gevolg van de economische crisis is het aantal WW-aanvragen hoger dan aanvankelijk werd aangenomen. Tot nu toe slagen we erin om de tijdige betaling van WW-uitkeringen op een hoog niveau te handhaven. In verband met de verwachte verdere stijging van het aantal WW-uitkeringen is het echter wel nodig om in de aanloop naar 2014 extra capaciteit in te zetten, zodat we aan de tijdigheidsnormen kunnen blijven voldoen. Tegelijkertijd werken we eraan om een forse kostenbesparing te realiseren.

Toekenningen uitkeringen (geraamd) x 1.000

Wet	2014
Werkloosheidswet (WW)	718,0
Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)	36,8
Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)	1,0
Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ)	0,1
Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong)	17,0
Vangnet-Ziektewet (ZW)	214,0
Totaal	**986,9**

Het einde van de economische recessie laat op zich wachten. Ook in 2014 komt er dus veel extra werk af op UWV. Verwachting is dat er ruim 850.000 WW-aanvragen zullen worden gedaan, bijna drie maal zo veel als in de jaren 2007/2008, een periode van hoogconjunctuur. Het aantal lopende uitkeringen neemt naar verwachting toe tot 1,4 miljoen en het aantal ziekmeldingen tot ruim 600.000. Er zijn tijdelijk extra middelen beschikbaar gesteld, zodat UWV aan de normen voor rechtmatigheid en tijdigheid kan blijven voldoen. Dit positieve resultaat kan echter alleen behouden blijven indien de wet- en regelgeving niet complexer wordt.

Voor het invullen van de financiële taakstellingen die met de regeerakkoorden Rutte I en II aan UWV zijn opgelegd, is UWV vooral aangewezen op vereenvoudiging van wet- en regelgeving en efficiencymaatregelen zoals optimalisatie en standaardisatie van processen, automatisering en digitalisering, vermindering van het aantal medewerkers en optimaal gebruik van de gegevens uit de polisadministratie. Vereenvoudiging van wet- en regelgeving is een voorwaarde om de vaststelling van recht, hoogte en duur van uitkeringen geautomatiseerd uit te kunnen voeren. In 2013 is hiermee een begin gemaakt voor het WW-proces; dit wordt vervolgd in 2014.

De aangekondigde wijziging van de Werkloosheidswet per 1 januari 2016 vergt al vanaf de eerste helft van 2014 de nodige voorbereidende stappen. Wij zullen dat doen conform de in de uitvoeringstoets geformuleerde kaders. Het is zaak dat bij de voorstellen rekening wordt gehouden met de noodzaak van eenvoudige uitvoeringsprocessen. Voorkomen moet worden dat er nog veel handmatige activiteiten moeten worden uitgevoerd. Dat verkleint de kans op het maken van fouten en de daarmee gepaard gaande kosten. Het strakke tijdschema van voorbereiding van nieuwe wetgeving en het gegeven dat vereenvoudigingsmaatregelen daarin niet van meet af aan worden meegenomen, zet het streven naar eenvoud en begrijpelijkheid onder druk. De gevolgen van nieuwe wetgeving kunnen we in dit jaarplan nog niet schetsen aangezien de concrete wetgevingsvoorstellen, voortvloeiend uit het Sociaal Akkoord, nog niet bekend zijn.

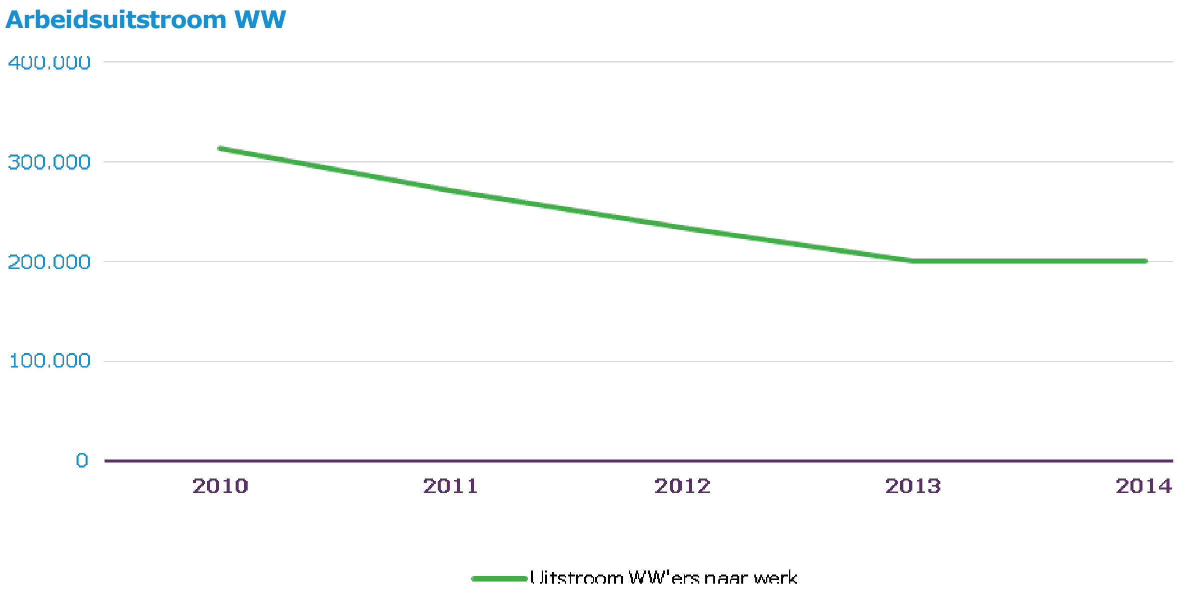
UWV richt zich ook in 2014 op het aanbieden van diensten aan gemeenten. Vanwege de aanwezige deskundigheid en de schaalvoordelen van UWV kan uitvoering van backoffice-functionaliteiten voor gemeenten vanuit efficiencyoogpunt interessant zijn. UWV zal in 2014 in samenspraak met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) doorgaan met het treffen van voorbereidingen om backoffice-functionaliteiten voor gemeenten uit te kunnen voeren. Hiervoor zoeken we wel een werkwijze waarbij gemeenten overgaan tot standaardisering en digitalisering.

3.2. Prestaties in 2014

Resultaatgebied juiste en tijdige uitkeringsverstrekking

Prestatie	Norm 2013	Realisatie t/m augustus 2013	Norm 2014
Percentage rechtmatigheid	99%	98,9%	99%
Tijdigheid eerste betaling voor			
WW binnen 4 weken na ingang recht	90%	98%	90%
ZW binnen 4 weken na ingang recht	85%	91%	85%
WIA binnen 4 weken na ingang recht	80%	90%	80%
Wajong binnen 18 weken na aanvraag	80%	95%	80%

4. Werk



Bron: jaarverslagen UWV 2010, 2011 en 201, raming 2013 en jaarplan 2014.

4.1. Activiteiten in 2014

UWV ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van (ander) werk en werkgevers bij het vervullen van vacatures. Wij zorgen voor transparantie op de arbeidsmarkt zodat werkzoekenden en werkgevers elkaar zoveel mogelijk zelfstandig kunnen vinden. Wij leveren landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarktinformatie, zodat onze partners (gemeenten, sociale partners) gericht arbeidsmarktbeleid kunnen ontwikkelen. Bijzondere aandacht besteden we aan het voorkomen en beperken van het beroep op uitkeringen. Aan werkzoekenden die een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt, en met name degenen die arbeidsbeperkingen hebben, leveren we intensieve dienstverlening om hun kansen op werk te vergroten.

Basisdienstverlening WW

De basisdienstverlening via werk.nl biedt klanten de mogelijkheid om online een WW-uitkering aan te vragen en zich in te schrijven als werkzoekende bij UWV, hun cv te plaatsen en te zoeken naar vacatures. Met behulp van films en e-learnings krijgt de klant ondersteuning bij het zoeken naar werk. Daarnaast biedt werk.nl de klant de mogelijkheid zich te oriënteren op de arbeidsmarkt en met behulp van testen de eigen mogelijkheden in beeld te brengen. Ook kan hij er terecht voor informatie en advies. Via de werkmap kan de klant verantwoording afleggen over zijn sollicitatieactiviteiten en de uitvoering van taken.

In 2014 zullen wij het gebruik van werk.nl en de werkmap stimuleren. Als de klant met internet kan omgaan, verwachten wij dat hij ook gebruik maakt van werk.nl. Klanten die daarin vastlopen of nog onwennig zijn, helpen we op weg met inloopmiddagen op de vestigingen en met de extra ondersteuning bij online dienstverlening. Klanten die geen gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening, krijgen dienstverlening op de vestiging aangeboden. Met klanten in de basisdienstverlening WW voeren wij tussen de vierde en de twaalfde maand van hun werkloosheid gesprekken.

Werk.nl bevindt zich nu en ook nog in 2014 in een ontwikkelingsfase, zowel wat betreft de dienstverlening als wat betreft de techniek. In de afgelopen tijd zijn wij tegen technische problemen aangelopen; storingen en klachten waren het gevolg. In 2014 blijven wij werken aan een stabieler werk.nl. Gelet op de omvang en de complexiteit van de transitie van werk.nl en de onderliggende infrastructuur houden wij er rekening mee dat zich tot in 2015 problemen blijven voordoen.

Intensieve dienstverlening WW

Voor een kleine groep werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt blijft face-to-face dienstverlening op de vestiging bestaan. Deze intensieve dienstverlening bestaat uit groepsgewijze begeleiding in combinatie met een

competentietest en omvat drie thema's: profileren, netwerken en solliciteren. In een serie van tien bijeenkomsten worden de klanten geactiveerd en toegerust om zelfstandig werk te vinden.
Dienstverlening op de vestigingen is er ook voor oudere (55-plus) WW-ers. Dankzij de extra middelen die daarvoor beschikbaar komen, stellen we aan 43.000 oudere WW-ers intensieve dienstverlening ter beschikking via netwerktrainingen of intensieve ondersteuning door een adviseur van UWV. Daarbij kunnen scholingsvouchers worden ingezet en fees voor uitzendbureaus en re-integratiebureaus bij plaatsing van ouderen. Prioriteit in de aanpak ligt bij nieuwe instroom, maar ook het zittend bestand kan aan bod komen.

Handhaving

In de afgelopen jaren is ervaring opgedaan met het intensiveren van handhaving aan het begin van het WW-proces en een strikte toepassing van het passend werkaanbod aan 5.000 WW-gerechtigden die een jaar of langer werkloos waren. Als op basis van businesscases hiervoor aanvullende middelen vanuit het ministerie van SZW beschikbaar worden gesteld, zullen we deze aanpak in 2014 voortzetten en breder toepassen. De ervaringen wijzen uit dat we hiermee kunnen sturen op een beperking van de uitkeringslast.

Dienstverlening arbeidsgehandicapten

Voor de groep arbeidsgehandicapten zijn er in 2014 middelen beschikbaar voor het inkopen van re-integratieactiviteiten en werkvoorzieningen (onder meer jobcoaching en werkplekaanpassingen) om de stap naar betaalde arbeid beter mogelijk te maken. In 2014 zijn we beter in staat om aan de hand van categorisering de juiste dienstverlening aan arbeidsgehandicapten te bieden. Hierbij zullen we ons vooral richten op mensen die direct of binnen afzienbare termijn bemiddelbaar zijn naar werk. In het kader van handhaving gaan we pilots uitvoeren met het intensiever benaderen en monitoren van WGA-ers. Voor mensen met een WAO-uitkering geldt dat zij, uitsluitend als zij de wens daartoe zelf kenbaar maken, hulp kunnen krijgen bij hun re-integratie.

Het budget dat wij kunnen inzetten voor de arbeidsgehandicapten neemt de komende jaren sterk af. Wij bezien daarom hoe we deze middelen zo effectief mogelijk kunnen inzetten en welke keuzes we daarbij moeten maken. Dit gebeurt in nauw overleg met SZW. De gevolgen van deze keuzes worden in de loop van 2014 zichtbaar.

Via het programma Wajongwerkt! brengen wij een grote groep Wajongers in beeld bij werkgevers en maken wij het werkgevers, door een deel van de administratieve lasten over te nemen, gemakkelijker om Wajongers in dienst te nemen. In 2014 willen wij minimaal 6.500 Wajongers aan het werk krijgen. In 2015 willen we dat voor 10.000 Wajongers. Tegelijkertijd vindt een kwaliteitslag plaats doordat we de logistieke processtroom van de inkoop en de inzet van voorzieningen optimaliseren.

Werkgeversdienstverlening

De dienstverlening aan werkgevers zal in toenemende mate via het internet verlopen, ook als het gaat om het plaatsen van vacatures en het zoeken van cv's. Om vraag en aanbod goed bij elkaar te brengen is het van belang dat alle werkzoekenden als sollicitant vindbaar zijn voor elke werkgever en elk uitzendbureau, en dat iedere vacature gevonden kan worden door elke werkzoekende. Als werkgevers gericht op zoek zijn naar arbeidskrachten met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen zij aanvullende dienstverlening krijgen via het landelijk werkgeversservicepunt en de regionale werkgeversservicepunten in de 35 arbeidsmarktregio's. De werkgeversservicepunten brengen de werkgevers in contact met geschikte werkzoekenden uit de doelgroep. Hierbij werken wij nauw samen met gemeenten. Zowel UWV als gemeenten spannen zich immers in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan een baan te helpen en zij willen werkgevers zo veel mogelijk één aanspreekpunt bieden. UWV zorgt ervoor dat de gegevens van UWV-klanten in één systeem worden vastgelegd en we faciliteren gemeenten om ook hun werkzoekenden in dat systeem te registreren.

Voor een goede werking van de arbeidsmarkt is het belangrijk om inzicht te hebben waar tekorten en overschotten te verwachten zijn, zowel regionaal als sectoraal. UWV investeert ook in 2014 in samenwerking met werkgevers- en werknemersorganisaties in sectoren en stelt met sectordeskundigen beschrijvingen op van sectorale arbeidsmarkten. Deze sectorbeschrijvingen vormen, samen met de andere arbeidsmarktpublicaties van UWV, input voor de sectorplannen die in het kader van het Sociaal Akkoord worden opgesteld.

Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV voert de preventieve ontslagtoets uit. In 2014 zullen naar verwachting voor 84.000 werknemers ontslagaanvragen worden ingediend. In het Sociaal Akkoord is aangegeven dat deze toets met ingang van 1 januari 2016 uitsluitend nog zal bestaan voor ontslagen om bedrijfseconomische redenen en vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid. De overige ontslagen verlopen dan via de kantonrechter. Uitgangspunt zal zijn dat UWV de ontslagaanvragen binnen vier weken afhandelt. Een noodzakelijke voorwaarde voor het realiseren van deze versnelling van de procedure is een optimaal en volledig digitaal uitvoeringsproces. In 2014 zal gestart worden met de bouw van het systeem.

Naast ontslagaanvragen behandelt UWV aanvragen van werkgevers voor tewerkstelling van mensen uit landen buiten de Europese Economische Ruimte. In 2014 wordt de zogeheten single permit ingevoerd. De werkgever moet dan voor vreemdelingen de aanvraag indienen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), die vervolgens UWV om advies zal vragen of de vreemdeling arbeid mag verrichten.
We verwachten in 2014 11.500 aanvragen voor werkvergunningen. Ruim de helft hiervan zal door de IND worden uitgegeven in combinatie met een verblijfstitel (de single permit).

Overige ontwikkelingen

In 2014 zal UWV zich nog terugtrekken uit een aantal werkpleinen. Daarmee wordt de operatie afgerond waarmee de dienstverlening van UWV op het terrein van werk wordt geconcentreerd op 30 regiovestigingen die de 35 arbeidsmarktregio's bedienen.

4.2. Prestaties in 2014

Resultaatgebied bemiddeling en bevordering re-integratie/uitstroom

Prestatie	Norm 2013	Realisatie t/m augustus 2013	Norm 2014
Arbeidsuitstroom WW	200.000	158.400	200.000
Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW*	90%	63%	75%
Plaatsingspercentage AG (gestart in 2011)	31%	37%	31%
Tijdigheid beslissing Wajong met participatieplan	85%	93%	85%
Aantal geplaatste Wajongers	6.500	4.800	6.500
Kwaliteit e-dienstverlening/werk.nl	Nieuw	Nieuw	6,0

* *UWV streeft na dat werk.nl deugdelijke cv's bevat. Tijdens de gesprekken tussen de klant en de adviseur werk vanaf de derde maand van werkloosheid toetsen wij het cv.*

5. Sociaal medische zaken

5.1. Activiteiten in 2014

UWV verricht sociaal-medische beoordelingen voor mensen die een beroep doen op een arbeidsongeschiktheidsuitkering in het kader van de WIA, Wajong, WAO en WA. Daarmee stellen we het eventuele recht op een uitkering en de hoogte daarvan vast. Onze kerncompetenties in dit verband zijn het beoordelen van arbeidsvermogen, het adviseren over participatiemogelijkheden en het toetsen van de gedane re-integratie-inspanningen. Voor 2014 verwachten we in totaal 117.000 beoordelingen uit te voeren, waarvan 31.000 herbeoordelingen. Daarnaast indiceert UWV klanten in het kader van de WSW. In totaal begroten we ruim 33.000 indicaties in 2014, inclusief de herindicaties. Naast deze wettelijke taken die voortvloeien uit de arbeidsongeschiktheidswetten, geeft UWV op verzoek deskundigenoordelen af. Deze kunnen door werknemers of werkgevers worden aangevraagd en vinden plaats in het kader van een ontslagprocedure, re-integratieinspanningen en passende arbeid. Voor 2014 gaat het om circa 17.000 deskundigenoordelen. Een andere belangrijke reguliere taak is het uitvoeren van re-integratieactiviteiten voor mensen zonder werkgever (de zogenaamde vangnetters), zoals zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en mensen die ziek zijn op het moment dat hun dienstverband eindigt. UWV heeft de wettelijke taak om voor deze klantgroepen een probleemanalyse en plan van aanpak op te stellen en vervolgactiviteiten te ondernemen als er arbeidsmogelijkheden zijn. Vangnetters in de ZW zitten nog in de eerste twee ziektejaren. Beleidsinzet is het voorkomen van langdurig ziekteverzuim en instroom in de WIA.

In verband met de 'vergrijzing' van de verzekeringsartsen heeft UWV de afgelopen jaren veel inspanning geleverd om de capaciteit op niveau te houden. Dat gebeurde bijvoorbeeld door in te zetten op taakdelegatie, waarbij we gebruik maken van de inzet van ondersteunend personeel zoals medische secretaresses en verpleegkundigen. De in het Sociaal Akkoord aangekondigde herbeoordeling van de Wajong zal een grote druk leggen op de beschikbare capaciteit. Het is daarom van belang om over de beoogde herbeoordelingsoperatie goede afspraken te maken met SZW. Gezien de beperkte mogelijkheden om de capaciteit uit te breiden, zijn de wijze van uitvoering en het tempo waarin de herbeoordeling plaats moet vinden, van groot belang.

In 2014 bereiden wij ons voor op de invoering van de Participatiewet. Hiervoor wordt een nieuwe methode voor de uitvoering van de Sociaal Medische Beoordeling bij Arbeidsvermogen (SMBA) ontwikkeld, die behalve voor de claimbeoordeling ook geschikt is voor het geven van een participatiegericht advies. UWV adviseert op dit moment al verschillende gemeenten over het arbeidsvermogen van hun uitkeringsgerechtigden.

In het kader van de modernisering van de Ziektewet werkt UWV intensief samen met de uitzendbranche om het langdurig verzuim onder uitzendkrachten terug te dringen. Met de branchevereniging Stichting Arbo Flexbranche (STAF) is een convenant afgesloten. UWV stelt het arbeidsvermogen van zieke uitzendkrachten vast, waarna het uitzendbureau waarbij ze in dienst zijn een passend werkaanbod kan doen. Indien er een (gedeeltelijke) werkhervatting plaatsvindt, wordt het inkomen verrekend met de uitkering. In 2014 wordt geëvalueerd of de samenwerking de gewenste resultaten oplevert.

De divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ) draagt onder andere met de ontwikkeling van de compacte claimbeoordeling in de WIA bij aan de taakstelling van UWV. Door ons te baseren op de gegevens uit de eerdere beoordeling in de Ziektewet zal de claimbeoordeling van de WIA efficiënter gaan verlopen. We hopen in 2015 met deze nieuwe werkwijze te kunnen starten.

5.2. Prestaties in 2014

Resultaatgebied voorkomen van uitkeringsinstroom en preventie WIA-instroom vanuit Zietewet

Prestatie	Norm 2013	Realisatie t/m augustus 2013	Norm 2014
Percentage instroom uit Ziektewet binnen 104 weken	91,5%	89,9%	90,0%
Percentage werkende vangetters na 13 weken ziekte	10,0%	12,9%	10,0%

** Voor 2014 stellen we de norm voor de uitstroom ZW/Arbo < 104 weken op 90,0%. Enerzijds constateren we vanuit de realisatie een daling van de uitstroom, met name veroorzaakt doordat twee grote uitzendconcerns eigen risicodrager zijn geworden voor de ZW. Anderzijds is de verwachting dat de modernisering van de Ziektewet een hogere uitstroom tot gevolg zal hebben, met name vanwege de eerstejaars ziektewetbeoordeling*

6. Gegevens en BKWI

6.1. Activiteiten in 2014

UWV Gegevensdiensten ontvangt en beheert de loongegevens van 13 miljoen personen in de polisadministratie. Werkgevers en pensioenfondsen leveren deze gegevens aan bij de Belastingdienst. UWV ontsluit deze gegevens vervolgens voor burgers, bedrijven en de overheid. Het gebruik van bij de overheid bekende gegevens, zoals die in de polisadministratie, wordt steeds belangrijker. Het draagt bij aan beperking van lasten voor werkgevers en burgers en aan een grotere efficiency voor het publieke domein. Zo gebruikt de Belastingdienst onze gegevens voor het vaststellen van toeslagen en het invullen van de vooringevulde aangifte; gemeenten gebruiken de gegevens voor hun uitkeringsverstrekking. Er worden hoge eisen gesteld aan kwaliteit, continuïteit, actualiteit en beschikbaarheid van data.

Met de Belastingdienst en SZW bezien we de mogelijkheden om de polisadministratie door te ontwikkelen tot een landelijke basisregistratie voor lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen (BLAU). Deze basisadministratie zal bestaan uit een kernset van gegevens die nu al in de polisadministratie zijn opgenomen.

UWV gaat zijn producten en diensten steeds meer via internet aanbieden. Via Suwinet wisselen overheidsorganisaties zoals UWV, SVB en gemeenten veelvuldig gegevens van burgers en bedrijven uit. Suwinet is daarmee een belangrijke infrastructurele voorziening die meervoudig gebruik van gegevens mogelijk maakt. Alle betrokken partijen hebben belang bij beperking van risico's en een zo optimaal mogelijke beveiliging van de gegevens (cybersecurity). UWV is daarom met de betrokken partijen in overleg om in 2014 eenduidigere procedures, veiliger transport en waar mogelijk levering van gegevens in de vorm van standaardproducten af te spreken.

In samenwerking met het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) werkt onze divisie Gegevensdiensten aan een nieuwe methode om gegevensproducten te assembleren en te leveren (Suwinet-bulk). Met deze nieuwe productiestraat kunnen leveringen sneller worden ontwikkeld tegen aantoonbaar lagere kosten. Wij verwachten vanaf eind 2013 meerdere afnemers van gegevens buiten de sector Werk en Inkomen te koppelen aan de BKWI-producten 'Suwinet-bulk' en 'Suwinet-inlezen'. Op dit moment onderzoeken we de mogelijkheden om onder andere het CAK, het College voor Zorgverzekeringen (CVZ), pensioenfondsen, verzekeraars, Agentschap NL en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) aan te sluiten.

Met BKWI werken wij in 2014 daarnaast aan een verdere uitrol en doorontwikkeling van de internationale gegevensinkijk binnen Europa. We voorzien onder andere een uitbreiding van het aantal gegevens dat online beschikbaar wordt gesteld. Mogelijk zullen wij in 2014 koppelingen tot stand brengen met Finland, Duitsland, Zweden, België en Kroatië.

6.2. Prestaties in 2014

Resultaatgebied efficiency gegevensverwerking

Prestatie	Norm 2013	Realisatie t/m augustus 2013	Norm 2014
Percentage gegevensleveringen conform overeenkomst	90,0%	97,3%	90,0%

6.3. BKWI

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is opgericht om namens UWV, SVB en de gemeenten Suwinet te ontwikkelen en te beheren en om de standaardisatie en de samenwerking binnen de keten van werk en inkomen te faciliteren.

De uitvoering van deze taken neemt het overgrote deel van de beschikbare capaciteit en middelen van BKWI in beslag. Naast deze wettelijke taken voert BKWI op beperkte schaal nog andere activiteiten uit. Deze activiteiten worden apart (additioneel) gefinancierd.

De belangrijkste activiteiten van BKWI in 2014:

- BKWI biedt een veilig en betrouwbaar Suwinet. BKWI neemt ketenbreed maatregelen voor gegevenslevering op maat en veilig transport en draagt bij aan de uitvoering van afspraken die partijen maken over zorgvuldig gebruik van Suwinet.
- BKWI draagt er zorg voor dat Suwinet voor de ketenpartners tegemoet komt aan de wensen die voortvloeien uit het kabinetsbeleid (ondersteuning van Participatiewet, schuldhulpverlening e.d.).
- BKW bevordert dat Suwinet optimaal wordt benut in de samenwerking tussen UWV en gemeenten en het ondersteunt een transparante arbeidsmarkt.

Het Jaarplan BKWI is een bijlage bij het Jaarplan UWV.

7. Handhaving, bezwaar en beroep

7.1. Handhaving

UWV ziet erop toe dat uitkeringsgelden rechtmatig en niet langer dan strikt noodzakelijk worden verstrekt. We doen dat door mensen te helpen bij het vinden van werk én door de naleving van regels en plichten te handhaven. Om overtredingen zo veel mogelijk te voorkomen zijn wij via al onze communicatiemiddelen en –kanalen duidelijk over de rechten en plichten die horen bij een uitkering. Wij ontvangen jaarlijks circa 150.000 signalen van regelovertreding. Ongeveer een op de drie signalen betreft daadwerkelijk een overtreding. De opbrengst aan boetes en terugvorderingen bij deze overtredingen is op jaarbasis zo'n € 60 miljoen. Door de nieuwe fraudewet die het mogelijk maakt hogere boetes op te leggen, kan dit bedrag verder oplopen. Om het belang van handhaving te benadrukken, leveren we bij het UWV jaarplan 2014 een afzonderlijk jaarplan handhaving.

De afgelopen jaren is binnen UWV de aandacht voor handhaven verder toegenomen. Onze inspanningen werpen ook vruchten af. Het niet vrijblijvend aanbieden van passend werk aan langdurig werklozen levert goede resultaten op. Het aantal verstrekte tewerkstellingsvergunningen neemt af en het aantal interne meldingen van fraudesignalen neemt toe. Door de nieuwe fraudewet zal de aandacht voor handhaving ook in de komende jaren nog verder toenemen.

Gebruikmakend van de mogelijkheid die het regeerakkoord ons bood, heeft UWV een businesscase ontwikkeld waarin vanaf 2014 een forse intensivering van toezichtactiviteiten is voorzien. Door meer signalen af te handelen, controle op schijndienstverbanden te vergroten en meer in te zetten op activering in de eerste maanden van de WW denken wij in een periode van vier jaar (de looptijd van deze businesscase) in totaal circa € 40-45 miljoen extra te kunnen besparen op de uitkeringslasten.

Om goed te kunnen handhaven, is het van belang dat de keten vanaf het fraudesignaal tot en met het incasseren van de boetemaatregel zo efficiënt en effectief mogelijk is ingericht. Onterechte uitkeringen dienen zoveel mogelijk te worden voorkomen. Ingeval van onterechte uitkeringen dient het uiteindelijk teruggevorderde bedrag zo hoog mogelijk te zijn. UWV wil in 2014 deze processen optimaliseren.

Ook in 2014 zal een aanzienlijk deel van de handhavingscapaciteit worden ingezet op specialistische onderzoeken zoals de fraudeonderzoeken in de jobcoachbranche, medische fraude en faillissementsfraude. We ontwikkelen hiervoor risicoprofielen waarmee we onze inzet zo nauwkeurig mogelijk kunnen bepalen. Daarnaast breiden we in 2014 de mogelijkheden tot digitaal onderzoek verder uit door gebruik te maken van geavanceerde technieken voor het ontsluiten en structureren van 'open source' data van internet.

Voor wat betreft de werking van de nieuwe anti-fraudewet monitoren wij de ontwikkelingen in de omvang van recidive, de aantallen klachten, het aandeel van niet-melders versus laatmelders, bezwaar- en beroepszaken en agressie-incidenten.

In 2014 geven we meer externe en interne bekendheid aan ons fraudemeldpunt, zodat professionals en burgers ons nog beter kunnen vinden om meldingen te doen van mogelijke frauduleuze praktijken. Daarnaast gaan we de samenwerking met ketenpartners zoals de Belastingdienst en de Inspectie SZW verder intensiveren om van hen te leren, met hen samen op te trekken en informatie te delen waar dat mag en van toegevoegde waarde is.

Voor de bestrijding van grensoverschrijdende fraude zetten we, naast het Interventieteam Buitenland, ook ons Internationaal Bureau Fraudeinformatie (IBF) in.

7.2. Bezwaar en beroep

UWV kent een onafhankelijk gepositioneerde bezwaar- en beroepfunctie die conform de wettelijke opdracht heroverweegt en oordeelt in geschillen met klanten. Daarnaast worden adviezen verstrekt om de kwaliteit van de primaire processen te verbeteren met als doel de klant steeds beter te bedienen, geschillen te voorkomen en daarmee de bezwaarintensiteit terug te dringen. Jaarlijks worden door UWV circa 95.000 bezwaar- en (hoger)beroepszaken behandeld.

In 2014 zal UWV, vanuit expertise die aanwezig is binnen de bezwaar- en beroepsfunctie, keuringen uitvoeren ten behoeve van de Recofa (het landelijk overleg van rechters-commissarissen in faillissementszaken van de Raad van de Rechtspraak). Ook verrichten wij arbeidskeuringen in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Concreet gaat het daarbij om de vraag of personen die in een schuldsaneringstraject zitten, in staat zijn om

arbeid te verrichten - in dat geval legt de rechtbank hun namelijk een arbeids- c.q. sollicitatieplicht op. Het gaat hierbij om naar schatting 200 keuringen per jaar, die door UWV tegen een kostendekkend tarief worden uitgevoerd.

8. Klant en service

8.1. Activiteiten in 2014

Als gevolg van de snelle daling van het uitvoeringsbudget kunnen wij onze dienstverlening steeds minder in een face-to-face of telefonisch contact met de klant aanbieden en moeten wij van de klant verlangen dat deze gebruik maakt van digitaal aangeboden diensten. Onze internetdienstverlening wordt steeds interactiever; wij zetten steeds vaker digitale instrumenten als apps, online communities, chat, mail en sociale media in. Momenteel vraagt al ruim 90% van onze klanten digitaal een WW-uitkering aan en ook de digitaliseringgraad van andere diensten stijgt fors. Daar staat tegenover dat UWV op jaarbasis nog altijd circa 7,5 miljoen telefonische vragen krijgt. Voor 2014 is het streven om het aantal telefonische vragen terug te dringen ten gunste van het digitale verkeer. Het aantal internetbezoeken aan uwv.nl bedraagt nu al 26 miljoen per jaar.

Burgers kiezen er in toenemende mate voor om digitaal zaken te doen met de overheid, maar willen daartoe niet verplicht worden. UWV moet uit efficiencyoverwegingen aankoersen op digitale dienstverlening. Dit kan leiden tot spanning bij onze klanten en bij onze medewerkers en daarmee tot ontevredenheid over de dienstverlening van UWV. De groep klanten die echt niet mee kan in deze ontwikkeling en persoonlijke aandacht en maatwerk nodig heeft, ondersteunen wij in hun digitale transacties met UWV. Via trainingen brengen wij hun (digi)vaardigheden bij. UWV blijft kritisch de effecten van digitale dienstverlening op de klanttevredenheid volgen. Niet alleen door tweejaarlijks een onderzoek uit te voeren onder alle klantgroepen, maar ook door actief de ontwikkeling van onder andere klachten en uitingen in sociale media te volgen en waar nodig te interveniëren via bijvoorbeeld webcare.

In het vormgeven van een moderne, efficiënte en klantgerichte dienstverlening zetten wij kennis over klantgedrag (klantexpertise) in. We analyseren klantgedrag en stellen op basis daarvan de dienstverlening bij. Persoonlijke informatie zoals betaalspecificaties en jaaropgaven stellen we aan klanten digitaal en veilig beschikbaar in een persoonlijke omgeving (mijnuwv). Dat betekent een grote kostenbesparing. Het verzenden van post is dan immers niet meer nodig.

De cliëntenraden van UWV zijn onze gesprekspartner bij nieuw beleid dat van invloed is op de dienstverlening.

8.2. Prestaties in 2014

Resultaatgebied klantgerichtheid

Prestatie	Norm 2013	Realisatie t/m augustus 2013	Norm 2014
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	6,9	7,0
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,2	6,3
Klachtintensiteit	0,4%	0,3%	0,4%
Bezwaarintensiteit	3,0%	2,8%	3,0%

9. Bedrijfsvoering

9.1. HRM

Het personeelsbestand van UWV verandert ingrijpend. Enerzijds neemt UWV als gevolg van opeenvolgende taakstellingen in meerjarig perspectief afscheid van een groot aantal medewerkers. Anderzijds neemt het werkaanbod door de slechte economische situatie al een aantal jaren fors toe. UWV vangt deze tijdelijke groei in het werkaanbod op door tijdelijke dienstverbanden in te zetten. Het is immers van belang een flexibele schil aan te houden om, wanneer het werkaanbod afneemt, snel om te kunnen schakelen naar het reguliere niveau. Het borgen van kennis vergt daarbij een grote opleidingsinspanning. UWV streeft naar een vitaal, divers personeelsbestand en een inclusief personeelsbeleid met meer vrouwelijk management aan de top.

De samenwerking met onze medezeggenschap en het overleg met onze CAO-partners zijn voor ons van groot belang om invulling te geven aan een organisatie waarin medewerkers zich kunnen ontplooien en aan een arbeidsvoorwaardenpakket dat recht doet aan de inspanningen van onze medewerkers.

9.2. ICT

De toenemende digitalisering van de dienstverlening en de werkprocessen en de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving hebben veel gevolgen voor de ICT van UWV. De overgang op steeds meer digitale dienstverlening vindt als gevolg van de financiële taakstelling plaats onder grote tijdsdruk. Daarom besteden we in 2014 voortdurend aandacht aan een goede beheersing van de ICT-veranderingen zodat de stabiliteit geborgd is, terwijl techniek en functionaliteit geleidelijk worden verbeterd. In het bijzonder geldt dit voor het programma Redesign (werk.nl) waar technische modernisering en verbetering van de functionaliteit in een meerjarig programma worden uitgevoerd.

De besturing van de ICT op strategisch niveau wordt gekenmerkt door stapsgewijs bijsturen. Grootschalige en ingrijpende wijzigingen kunnen niet in één keer worden doorgevoerd, omdat de winkel open moet blijven tijdens de verbouwing. In het Meerjaren Informatie Plan (MIP) stellen wij jaarlijks op strategisch niveau de aanpassingen op ICT-gebied vast. Stabiliteit, beschikbaarheid en beveiliging, onder andere in te vullen door het wegwerken van achterstallig systeemonderhoud, hebben in 2014 de hoogste prioriteit. Met de programma's e-Dienstverlening en e-Werken borgen we de samenhang op deze gebieden. Waar verandering in systemen nodig is, heeft UWV als principe dat hergebruik van voorzieningen de voorkeur heeft boven nieuwe voorzieningen. Daarbij heeft standaardfunctionaliteit (bestaande softwarepakketten) de voorkeur boven maatwerk. Grootschalige systeemwijzigingen knippen wij op in een reeks 'dakpansgewijs' uitgevoerde projecten. Met deze uitgangspunten borgen wij de beheersbaarheid op ICT-gebied.

Op operationeel niveau kennen wij in het ICT-domein twee besturingskaders: het projectportfoliomanagement en de releaseplanning. UWV voert een groot aantal projecten uit om enerzijds de taakstelling te kunnen realiseren en anderzijds gewijzigde wet- en regelgeving te kunnen implementeren. Vrijwel al deze projecten kennen een ICT-component. Daarnaast moet regelmatig technisch onderhoud worden uitgevoerd en waar nodig achterstallig onderhoud worden weggewerkt. In het Jaarinformatieplan integreren wij per jaar de planning voor alle wijzigingen per systeem tot een overzicht op UWV-niveau.

Om een betere regie te voeren op het ICT-voortbrengingsproces wil UWV de verschillende ontwikkelingsprocessen van ICT-applicaties voorzien van een overzichtelijker besturing met minder overdrachtsmomenten. De verantwoordelijkheid voor de voortgang en kwaliteit van de applicaties kan dan duidelijker worden belegd. Dit kan worden bereikt door in plaats van werkzaamheden te outsourcen, meer gebruik te maken van co- of insourcing op terreinen waar de ontwikkeling van de functionaliteit dynamisch is, zoals bij het project e-Dienstverlening. Dit vraagt om meer inhoudelijke expertise van het eigen ICT-personeel. In 2014 zullen wij via opleidingen investeren in het vergroten van het vakmanschap van het personeel. Voor meer technische en infrastructurele projecten is het denkbaar een meer integrale verantwoordelijkheid bij een leverancier neer te leggen.

In 2014 gaan wij voort met de verbetering van ons autorisatiebeheer. In het belang van de privacy van onze klanten registreren we welke medewerkers toegang hebben tot welke gegevens. Autorisaties die niet meer voldoen aan eisen van doelbinding en functiescheiding zullen worden verwijderd, zodat continu actuele autorisatieoverzichten beschikbaar blijven. Daarmee bereiken we in 2014 structurele beheersing van autorisaties.

Een aantal incidenten bij private en overheidsorganisaties in de afgelopen jaren heeft aangetoond dat er steeds meer eisen gesteld worden aan de beveiliging van systemen en informatie. Investeren in informatiebeveiliging is noodzakelijk, ook bij UWV. Veel van de bedreigingen zijn identiek voor grote uitvoeringsorganisaties. UWV heeft daarom in 2013 het initiatief genomen voor het Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP). In 2014 zullen wij hierin met andere uitvoeringsorganisaties blijven samenwerken.

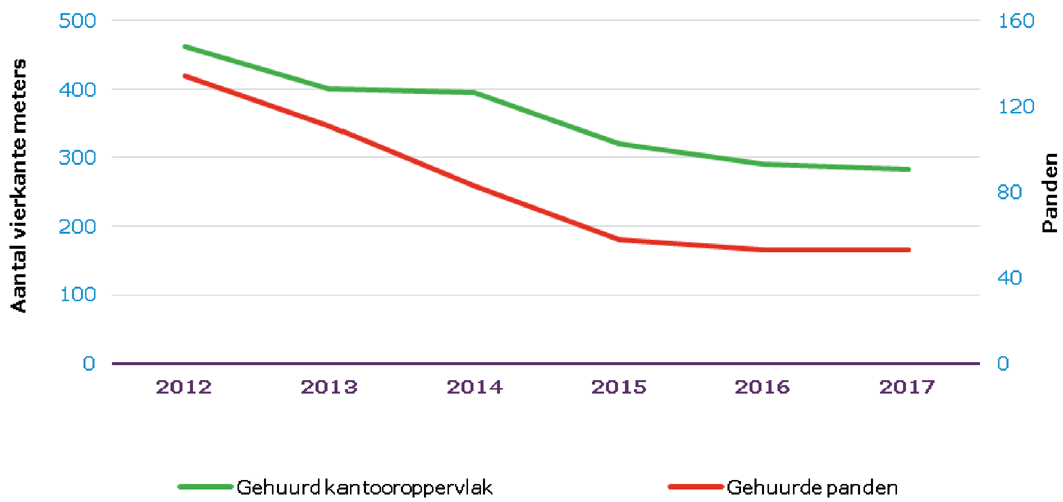
9.3. Huisvesting/facilitaire zaken

UWV dringt de kosten van huisvesting zoveel mogelijk terug. De huisvestingskosten nemen fors af, van circa 180 miljoen in 2011 naar 115 miljoen in 2018. Hiermee wordt een substantiële bijdrage geleverd aan de UWV-brede besparingsdoelstelling voor de komende jaren.

De daling van het aantal panden zet de komende jaren door. Vanwege de economische crisis zal de afname van het aantal vierkante meters en van het aantal gehuurde panden vanaf 2014 echter trager verlopen dan eerder is voorzien. Er zullen in 2014 circa 3.500 fte's meer moeten worden gehuisvest dan eerder is aangenomen. Hiervoor zullen we geen nieuwe panden huren; wel zullen we de huurcontracten voor enkele panden verlengen en medewerkers optimaler huisvesten.

UWV streeft bij alle inkopen ook in 2014 duurzaamheid, CO^2-reductie en afvalvermindering na.

Gehuurd kantooroppervalk en aantal panden



9.4. E-overheid

UWV werkt samen met andere partijen om een kwalitatief goede en efficiënte uitvoering te realiseren. Dat doen we onder andere in het kader van de compacte rijksdienst, de hervormingsagenda van het kabinet en de Manifestgroep van uitvoeringsorganisaties. De samenwerking binnen de Manifestgroep zal de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren, met als gevolg een aanzienlijke administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijven.

Veel gegevens van burgers zijn beschikbaar binnen de overheid en kunnen worden hergebruikt door de verschillende uitvoeringsinstellingen. Vanuit de compacte rijksdienst zijn (voorstellen voor) projecten gestart die leiden tot lagere uitvoeringskosten, dankzij eenvoudige en snelle processen binnen en tussen uitvoeringsorganisaties. De in het kader van de compacte rijksdienst ingestelde expertisecentra tonen aan dat er kan worden geprofiteerd van elkaars kennis. Voor UWV, de SVB, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en de Belastingdienst krijgt dit een vervolg in een compacte uitvoering.

Het rijk heeft de ambitie dat in 2017 burgers en bedrijven volledig digitaal kunnen communiceren met de overheid. Via verschillende (voorstellen voor) projecten vanuit de hervormingsagenda, zoals het efficiënter inrichten van het gebruik van basisregistraties en voorzieningen en 'Digitaal Rijk 2017', wordt gewerkt aan de invulling van deze ambitie.

Een slagvaardiger overheidsbeleid is noodzakelijk voor een goed samenspel tussen alle betrokken partijen. UWV neemt initiatieven om aan andere uitvoeringsorganen zoals gemeenten kennis, ervaringen en deskundigheid beschikbaar te stellen. Daarmee kunnen zij de dienstverlening aan burgers en bedrijven eenvoudiger, toegankelijker, efficiënter en gebruikersvriendelijk aan bieden.

Wij vullen onze verantwoordelijkheid in het kader van SGO in 2014 in met een project om DigD te vervangen door een digitale identiteitskaart (e-ID). Aan de hand van een impactanalyse beoordelen wij of het haalbaar is om in 2014 één (bank)rekeningnummer in te voeren.

9.5. Risicomanagement

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management, is het beheersen van risico's die voortvloeien uit beleidsprioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus.
Hieronder geven we aan wat de belangrijkste risico's zijn bij het realiseren van het UWV jaarplan 2014:

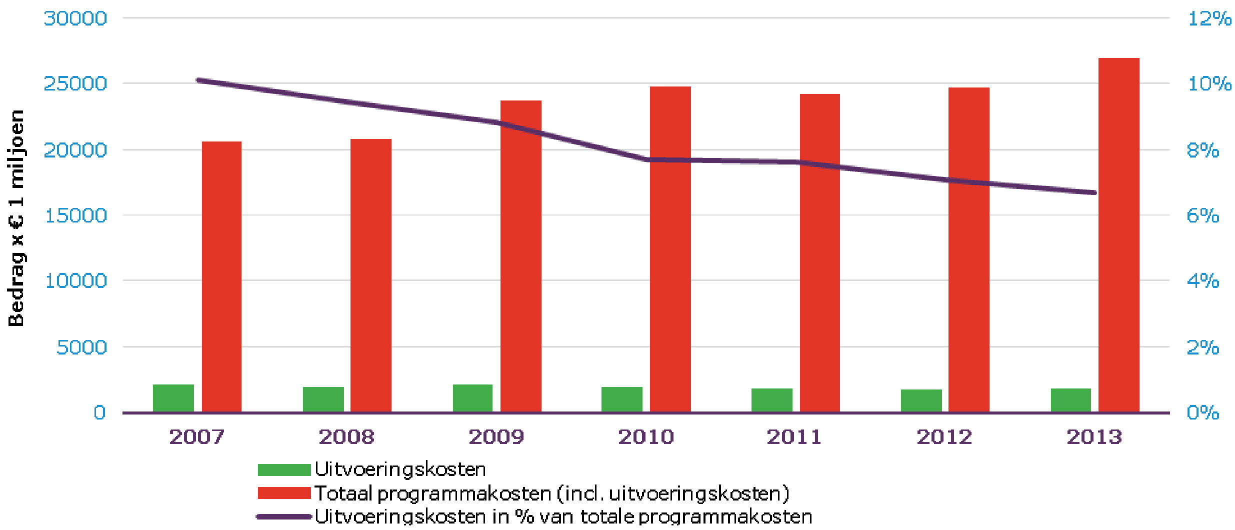
- De huidige economische crisis leidt tot een snelle en sterke stijging van de aantallen uitkeringsaanvragen en werkzoekenden. Omdat UWV beperkte mogelijkheden heeft om medewerkers op te leiden, heeft deze stijging capaciteitsproblemen in de uitvoering tot gevolg, waardoor de dienstverlening onder druk komt te staan. Daarnaast dient UWV in staat te zijn om de competenties van zijn medewerkers blijvend te laten aansluiten op de snel veranderde dienstverlening.
- De taakstellingen in het jaarplan houden rekening met (toekomstige) wijzigingen c.q. aanpassingen van wet- en regelgeving. Vertraging of uitstel kan leiden tot vertraging in het realiseren van de voorziene aanpassingen in de werkwijze van UWV en daarmee in het realiseren van de taakstellingen.
- UWV zet in op een grotere zelfredzaamheid van zijn klanten en biedt hiervoor aangepaste dienstverleningsconcepten. Voorwaarde is dat de digitale dienstverlening op tijd gereed is en goed functioneert ,en dat we daarbij binnen de financiële kaders blijven. We bouwen nog aan de digitale dienstverlening, terwijl de afbouw van de conventionele dienstverlening onverminderd doorgaat. Er is een reëel risico dat de klanttevredenheid bij digitale dienstverlening zal dalen en dat het imago van UWV onder druk komt te staan als de digitale dienstverlening niet aansluit op klantbehoeften. Een deel van onze klantenpopulatie zal sowieso moeten wennen aan deze vorm van dienstverlening.
- E-dienstverlening en E-werken zorgen voor uitdagingen op het gebied van privacy en beveiliging binnen de informatiestromen. De toepassing van DigiD, de daaraan gekoppelde beveiligingsrichtlijnen en het bewustzijn van medewerkers dat ze ook in een digitale omgeving veilig moeten omgaan met vertrouwelijke gegevens dienen op orde te zijn.
- Alle veranderingen bij UWV leggen een grote druk op het geheel aan ICT-voorzieningen en de verandercapaciteit. Om de grote vraag naar digitale diensten aan te kunnen, dienen de ICT-voorzieningen stabiel te zijn en robuust in termen van verhoogde beschikbaarheid en functionaliteit van de digitale systemen. Daarnaast heeft de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving grote gevolgen voor de ICT. Gezien alle veranderingen wordt het lastig om nieuwe aanpassingen in taakstellingen c.q. wet- en regelgeving op een goede, tijdige en gecontroleerde wijze door te voeren.

Voor de genoemde risico's heeft UWV in nauw overleg met SZW beheersmaatregelen geformuleerd; waar nodig worden in gezamenlijk overleg prioriteiten gesteld. Zo is in overleg met het ministerie van SZW extra budget verkregen om vanwege de toenemende klantstromen de uitvoeringscapaciteit tijdelijk uit te breiden. Ook zetten we speciale klantenteams in om klanten die tussen wal en schip dreigen te raken, tijdig op te sporen en hun problemen snel en structureel op te lossen. UWV zal ook in 2014 voortdurend aandacht besteden aan een goede beheersing van de ICT-veranderingen; het bewaken van een goede en realistische releaseplanning is daar een onderdeel van.

10. Financiën

UWV werkt aan een efficiëntere bedrijfsvoering. De uitvoeringskosten als percentage van de totale kosten van UWV (inclusief de "grote geldsgtroom" aan uitkeringen) zijn gedaald van 10,1% in 2007 naar 6,7% in 2013.

Uitvoeringskosten versus programmakosten 2007-2013 (2013 op basis van juninota 2013)



10.1. Begroting

SZW en UWV hanteren een gezamenlijk model waarbinnen de verwachte volumeontwikkelingen per wet worden vertaald naar een financieel kader. In de begroting is aangesloten bij dit financiële kader zoals opgenomen in de augustusbrief 2014.

Begroting UWV (bedragen x € 1 miljoen)

	2012	2013	2014
UWV regulier basis	1.758,2	1.758,2	1.758,2
Volume WW (basis 2012)		151,1	312,6
Volume AO (basis 2012)		16,8	0,5
Rutte I, 2012-2018	-94,0	-188,9	-317,7
Begrotingsakkoord 2013	0,0	-2,3	-2,3
Rutte II, 2016-2018	0,0	0,0	0,0
Totaal taakstellingen (basis 2011)	-94,0	-191,2	-320,0
Overige mutaties		-16,7	27,8
Reguliere uitvoeringskosten	**1.664,2**	**1.718,2**	**1.779,1**
Investeringskosten	25,5	25,5	25,5
Vernieuwing	43,3	10,0	0,0
Overige projectkosten	27,5	17,6	10,4
Projectkosten	96,3	53,1	35,9
Financieel kader UWV (van SZW)	**1.760,5**	**1.771,3**	**1.815,0**
Onderwijsvoorzieningen	2,5	2,2	2,2
Totaal UWV	**1.763,0**	**1.773,5**	**1.817,2**
BKWI	9,2	8,2	8,1
Totaal UWV incl. BKWI	**1.772,2**	**1.781,7**	**1.825,3**

Overige projectkosten 2014

Voor 2014 begroten wij, conform de augustusbrief:

Leerwerkloketten	€ 4,5 miljoen
Iedereen Doet Mee	€ 3,3 miljoen
Implementatiekosten Modernisering ZW	€ 2,7 miljoen
Totaal	€ 10,4 miljoen

Invulling taakstellingen

De taakstellingen voor de periode 2012 - 2015 tellen op tot € 401 miljoen structureel, te weten € 399 miljoen uit het regeerakkoord 2010 en voorgaande perioden en € 2 miljoen uit het Begrotingsakkoord. Tot en met 2013 heeft UWV hiervan € 191 miljoen ingevuld. In 2014 zal UWV € 129 miljoen invullen, waarna in 2015 nog € 81 miljoen zal worden ingevuld. Als invulling van de taakstellingen zijn de volgende maatregelen afgesproken.

- *Redesign/gerichte bemiddeling*
  In het nieuwe dienstverleningsconcept staan voor de meeste WW-gerechtigden zelfredzaamheid en digitale dienstverlening centraal. Als gevolg hiervan neemt het aantal medewerkers en vestigingen op termijn af en zullen de kosten van het Werkbedrijf structureel afnemen met uiteindelijk een bedrag van € 155 miljoen. Om de overgang naar dit nieuwe concept goed te laten verlopen, beschikt UWV in 2013 en 2014 over een gewenningsbudget van in totaal € 30 miljoen.
- *Efficiency ICT, huisvesting, staf*
  Het aantal backoffices wordt afgebouwd, huurcontracten worden vernieuwd en werkplekken zijn versoberd. Daarnaast wordt het ICT-landschap geoptimaliseerd.
- *Vereenvoudigen wet- en regelgeving*
  Het verstrekken van uitkeringen vindt zoveel mogelijk digitaal plaats. Daarnaast maken we zoveel mogelijk gebruik van gegevens uit basisregistraties.

Voor de periode na 2015 zijn als gevolg van het regeerakkoord van het kabinet Rutte II verdere taakstellingen voor UWV ingeboekt. De omvang daarvan is in het Bestuurlijk Overleg met de minister van SZW op 17 juni 2013 vastgesteld op € 49 miljoen. Daarnaast loopt de taakstelling uit het regeerakkoord 2010 in de periode 2016-2018 verder op met € 39 miljoen. Over de invulling zijn UWV en SZW op dit moment in gesprek.

Projectportfolio 2014

Categorie	Gereserveerd budget portfolio 2014
Projecten wet- en regelgeving met financiering	7,6
Projecten wet- en regelgeving lopende uitvoeringstoetsen	15,4
Projecten wet- en regelgeving zonder financiering	3,5
Externe afspraken	11,9
Projecten regeerakkoord met baten	46,1
Projecten regeerakkoord zonder baten	4,7
Overige projecten met baten	4,2
Randvoorwaardelijke projecten voor continuïteit/stabiliteit	16,0
Overige projecten	8,9
Overige projecten (nog te verdelen bij herijking)	4,8
Totaal inclusief projecten wet- en regelgeving met financiering	**123,0**
Totaal exclusief projecten wet- en regelgeving met financiering	**100,0**

Alle divisies en directies hebben hun businesscases per project opgeleverd. In samenwerking met de divisies en de e-programma's is de longlist teruggebracht naar een shortlist. Dit is gedaan op basis van verschillende projectmatige overwegingen. Wij hebben dat gedaan binnen het afgesproken financiële kader van € 100 miljoen. Bovenop deze portfolio is via uitvoeringstoetsen door SZW € 7,6 miljoen beschikbaar gesteld voor de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. UWV verwacht dat voor 'wet- en regelgeving zonder financiering' nog € 15,4 miljoen beschikbaar wordt gesteld via lopende uitvoeringstoetsen door SZW gedurende 2014.

De vastgestelde projectportfolio bevat € 118,2 miljoen aan projecten. Voor 'overige projecten (nog te verdelen bij herijking)' is € 4,8 miljoen beschikbaar. Gedurende 2014 bepaalt de Raad van Bestuur welke projecten hiervoor kunnen starten. Voor de vastgestelde projectportfolio betreft het met name projecten die noodzakelijk zijn voor het realiseren van de taakstelling uit het regeerakkoord en projecten die daaraan randvoorwaardelijk zijn in de zin van stabiliteit en continuïteit van het ICT-landschap. De omvang van deze portfolio is gelijk aan wat voor UWV reëel aan veranderingen mogelijk is, gelet op de beschikbare deskundigheid en uitvoeringscapaciteit. De portfolio wordt gedekt uit het UWV-investeringsbudget en het bestemmingsfonds frictiekosten.

10.2. Frictiekosten 2014

Voor 2014 zijn de frictie- en investeringskosten die samenhangen met het realiseren van de bezuigingstaakstelling gedekt, mede dankzij de bijdrage van € 45 miljoen die door SZW voor 2014 is toegezegd. Zoals afgesproken zullen wij de frictie- en investeringskosten periodiek herijken en dekking daarvan gezamenlijk bezien.

10.3. Re-integratiebudget arbeidsgehandicapten

In het regeerakkoord is vanaf 2014 een doelmatigheidskorting op de re-integratiemiddelen voor arbeidsgehandicapten opgenomen. In 2014 bedraagt deze korting € 18 miljoen. Voor inkoop van trajecten is dan nog € 115,7 miljoen beschikbaar en voor de inzet van voorzieningen € 137,1 miljoen. Deze uitgaven maken geen deel uit van het financiële kader dat in paragraaf 10.1 is weergegeven.
UWV en SZW zijn momenteel in overleg over de keuzes die gemaakt moeten worden voor de jaren na 2014 als gevolg van de korting op het re-integratiebudget en de overheveling van budget naar gemeenten in het kader van de Participatiewet.

10.4. Prestaties in 2014

Resultaatgebied efficiency uitvoering

Prestatie	Norm 2013	Realisatie t/m augustus 2013	Norm 2014
Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	89%	≤100%
Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	80%	≤100%
Realisatie voorzieningen binnen budget	≤100%	74%	≤100%

Colofon

Uitgave
UWV

Postadres
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

werken aan perspectief